



# Требования к предприятиям общественного питания

**Рубцова Наталья Васильевна**

Главный специалист - эксперт отдела санитарного надзора регистрации и лицензирования Управления Роспотребнадзора по Новгородской области

12.12. 2018 года



**В целях  
недопущения нарушений на объектах  
общественного питания, повышения качества  
оказываемых потребителям услуг,  
Управлением Роспотребнадзора по  
Новгородской области и ФБУЗ «Центр гигиены  
и эпидемиологии в Новгородской области»  
разработана памятка по оказанию услуг  
общественного питания для руководителей  
предприятий общественного питания**

## Требования к организации деятельности.

### Требования к соблюдению санитарного законодательства:

- Требования к размещению, водоснабжению, канализации, вентиляции организаций общественного питания;
- Требования к устройству и содержанию помещений;
- Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре;
- Требования к транспортировке, приему и хранению сырья, пищевых продуктов;
- Требования к обеспечению безопасности пищевой продукции в процессе ее производства;
- Основные гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов;
- Требования к персоналу;
- Производственный контроль.
  - Особенности реализации продукции общественного питания.
  - Особенности розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания.
  - Требования к соблюдению законодательства в сфере защиты прав потребителей:
    - Информация, обязательная для доведения до потребителя;
    - Информация об исполнителе услуг;
    - Порядок оказания услуг общественного питания;
    - Оплата услуг общественного питания.
  - Основные нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере оказания услуг общественного питания.
  - Основные правонарушения в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека при предоставлении услуг общественного питания.

# Требования к организации деятельности

- Уведомление о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности представляется юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими оказание услуг общественного питания организациями общественного питания, в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальный орган) **(п. 1 ч. 2 ст. 8 Федерального закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля")**.

В случае розничной продажи алкогольной продукции, оборота такой продукции (закупка, производство, хранение) в организациях общественного питания такая деятельность подлежит обязательному лицензированию **(пункт 2 статьи 18 Федерального закона от 22.11.1995 N 171-ФЗ)**.

- В настоящее время услуги общественного питания не подлежат обязательной сертификации, однако предприятия общественного питания вправе проводить добровольную сертификацию таких услуг. Добровольная сертификация осуществляется в целях удостоверения соответствия услуг государственным стандартам, условиям договоров, для содействия приобретателям в компетентном выборе услуг, повышения конкурентоспособности услуг.

# Перечень необходимых договоров для организаций общественного питания

- Договор на вывоз и утилизацию твердых бытовых отходов;
- Договор на утилизацию люминесцентных ламп;
- Договор на выполнение лабораторно-инструментальных обследований по программе производственного контроля;
- Договор на стирку спецодежды;
- Договор на проведение профессиональной гигиенической подготовки и аттестации декретированного контингента;
- Договор на проведение периодических медицинских осмотров декретированного контингента;
- Договор на проведение дезинфекции, дезинсекции и дератизации.

## Перечень документов для размещения в уголке потребителя в организациях общественного питания:

**Полный текст Закона «О защите прав потребителей».**

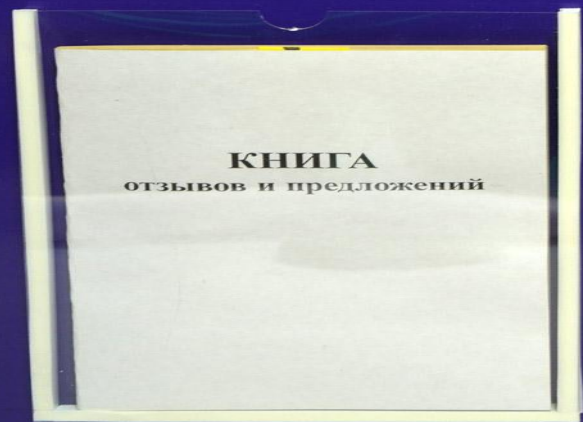
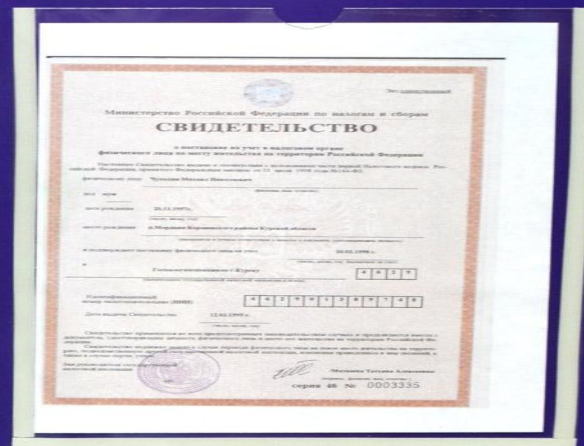
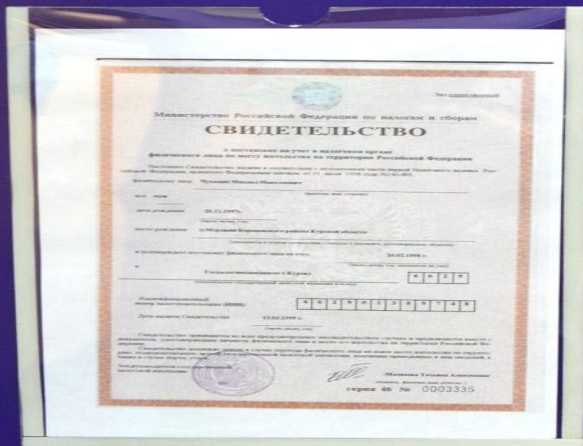
**Книга отзывов и предложений.**

**Информация о государственной регистрации с названием регистрирующего органа. При размещении оригинала не требуется, можно ограничиться демонстрацией заверенной соответствующим образом копии.**

**Заверенная копия лицензии на осуществление лицензируемых видов деятельности (продажа спиртных напитков).**

**Перечень актуальных телефонных номеров контролирующих органов и экстренных служб.**

# Уголок покупателя



## Журналы для организаций общественного питания

- Журнал учета проверок юридических лица и индивидуальных предпринимателей;
- Журнал бракеражный;
- Журнал учета температурного режима холодильного оборудования;
- Журнал контроля температурно-влажностного режима;
- Журнал учета проведения генеральных уборок;
- Журнал проведения дезинфекции холодильного оборудования/Журнал мойки и дезинфекции оборудования;
- Журнал учета дезинфекции дезинсекции и дератизации;
- Журнал входного контроля (разрабатывается для поступающего сырья мясо-рыба);
- прихода и расхода дезпрепаратов;
- Журнал учета использования фритюрных жиров;
- Журнал осмотра рук и других открытых частей тела на наличие гнойничковых заболеваний (журнал «Здоровье»).



# ЖУРНАЛ БРАКЕРАЖА

## готовой кулинарной продукции

---

---

---

---



Начат \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
Окончен \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.



## Услуги общественного питания подразделяют

- на услуги питания;
- услуги по изготовлению продукции общественного питания;
- услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- прочие услуги общественного питания.

### Услуги общественного питания оказываются:

- в ресторанах,
- кафе,
- барах,
- столовых,
- закусочных
- и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

# Требования к размещению, водоснабжению, канализации, вентиляции организаций общественного питания

- Предприятия (объекты) общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели. Территория, прилегающая к предприятию (объекту), должна быть благоустроена и освещена в темное время суток.
- На территории, прилегающей к ресторану, должна быть оборудована автостоянка, в том числе для инвалидов (не менее трех машиномест).
- Для сбора мусора и пищевых отходов на территории следует предусмотреть отдельные контейнеры с крышками, установленные на площадках с твердым покрытием, размеры которых превышают площадь основания контейнеров на 1 м во все стороны.
- Организации, независимо от форм собственности, мощности, места расположения, оборудуются системами внутреннего водопровода и канализации.
- Водоснабжение организаций осуществляется путем присоединения к централизованной системе водопровода, при его отсутствии оборудуется внутренний водопровод с водозабором из артезианской скважины, колодцев, каптажей. Подводку горячей воды следует проектировать к моечным ваннам и производственным раковинам, а также к поливочным кранам.
- Все производственные цеха оборудуются раковинами с подводкой горячей и холодной воды. При этом следует предусматривать такие конструкции смесителей, которые исключают повторное загрязнение рук после мытья.
- Внутренняя система канализации производственных и хозяйственно-бытовых сточных вод должна быть отдельной с самостоятельными выпусками во внутримплощадочную сеть канализации. Производственное оборудование и моечные ванны присоединяются к канализационной сети с воздушным разрывом не менее 20 мм от верха приемной воронки. Все приемники стоков внутренней канализации имеют гидравлические затворы (сифоны).
- Производственные, вспомогательные и санитарно-бытовые помещения оборудуются приточно-вытяжной механической вентиляцией в соответствии с требованиями действующих норм и правил.

## Требования к устройству и содержанию помещений

- **Объемно-планировочные и конструкторские решения помещений должны предусматривать последовательность (поточность) технологических процессов, исключая встречные потоки сырья, сырых полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды, а также встречного движения посетителей и персонала.**
- **Набор и площади помещений должны соответствовать мощности организаций и обеспечивать соблюдение санитарных правил и норм.**
- **Для персонала и посетителей оборудуются отдельные туалеты.**
- **Для временного хранения готовых блюд до их реализации в организации общественного питания должны быть предусмотрены помещения, оборудованные холодильниками и стеллажами.**
- **Технологическое оборудование размещается так, чтобы обеспечивать свободный доступ к нему и соблюдение правил техники безопасности.**
- **Стены производственных помещений на высоту не менее 1,7 м отделываются облицовочной плиткой или другими материалами, выдерживающими влажную уборку и дезинфекцию.**
- **Потолки оштукатуриваются и белятся или отделываются другими материалами. Полы выполняются из ударопрочных материалов, исключая скольжение, и имеют уклоны к сливным трапам.**
- **Все помещения организаций необходимо содержать в чистоте. Текущая уборка проводится постоянно, своевременно и по мере необходимости.**
- **Для уборки производственных, складских, вспомогательных помещений, а также туалетов выделяется отдельный инвентарь, который хранится в специально отведенных местах, максимально приближенных к местам уборки. Инвентарь для мытья туалетов имеет сигнальную окраску и хранится отдельно.**
- **В организациях применяются моющие и дезинфицирующие средства, разрешенные органами и учреждениями госсанэпидслужбы в установленном порядке, которые используются в строгом соответствии с прилагаемыми инструкциями и хранятся в специально отведенных местах в таре изготовителя.**

## *Посадочные места для приема пищи*





## **Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре**

- **Организации обеспечиваются достаточным количеством необходимого оборудования и инвентаря, посуды выполненных из разрешенных материалов.**
- **При работе технологического оборудования исключается возможность контакта сырых и готовых к употреблению продуктов.**
- **Санитарная обработка технологического оборудования проводится по мере его загрязнения и по окончании работы.**
- **В целях предупреждения инфекционных заболеваний разделочный инвентарь закрепляется за каждым цехом и имеет специальную маркировку.**
- **После каждой технологической операции разделочный инвентарь (ножи, доски и др.) подвергают санитарной обработке: механической очистке, мытью горячей водой с моющими средствами, ополаскиванию горячей проточной водой. Хранят инвентарь в специально отведенном месте.**
- **Организации рекомендуется оснащать современными посудомоечными машинами со стерилизующим эффектом для механизированного мытья посуды и столовых приборов.**
- **Мытье кухонной посуды производят в двухсекционных ваннах, трехсекционные ванны необходимо использовать для мытья столовой посуды и столовых приборов. Для ополаскивания бокалов, стаканов, кружек дополнительно оборудуются шприцевальные установки.**
- **Для профилактики распространения инфекционных заболеваний столовые приборы после мытья необходимо прокалывать в жаровых шкафах при температуре 220-250°C в течение 10 минут. Хранение столовых приборов осуществляется в металлических кассетах ручками вверх.**
- **Чистые кухонную посуду и инвентарь хранят на стеллажах на высоте не менее 0,5 м от пола.**
- **Щетки для мытья посуды после окончания работы очищают, замачивают в горячей воде при температуре не ниже 45°C с добавлением моющих средств, дезинфицируют (или кипятят), промывают проточной водой, затем просушивают и хранят в специально выделенном месте.**
- **В моечных отделениях вывешивается инструкция о правилах мытья посуды и инвентаря с указанием концентраций и объемов применяемых моющих и дезинфицирующих средств.**
- **Мытье оборотной тары в заготовочных организациях и в специализированных цехах производят в специально выделенных помещениях, оборудованных ваннами или моечными машинами с применением моющих средств.**

## продуктов

- Транспортирование сырья и пищевых продуктов осуществляется специальным, чистым транспортом, предназначенным для перевозки пищевой продукции в соответствии с требованиями к условиям хранения.
- Пищевые продукты и сырье, используемые при оказании услуг общественного питания, должны иметь подтверждение соответствия техническому регламенту Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции», а также иным техническим регламентам Таможенного союза, действие которых на них распространяется.
- Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по оказанию услуг в сфере общественного питания, обязаны предоставлять потребителям, а также органам государственного надзора полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов, материалов и изделий и оказании таких услуг.

### Для пищевых продуктов и сырья, поступающих в предприятия общественного питания необходимы:

- документы, удостоверяющие качество и безопасность пищевых продуктов, если продукция подлежит обязательному подтверждению соответствия: сертификат соответствия или декларация о соответствии, либо заверенная надлежащим образом копия сертификата соответствия;
- документы, подтверждающие легальность производства и оборота: товарно-транспортная накладная, закупочный акт (при закупках у населения), справка, прилагаемая к грузовой таможенной декларации или к товарно-транспортной накладной (для алкогольной и табачной продукции).
- соблюдение сроков и условий хранения пищевых продуктов и сырья.



# Требования к обеспечению безопасности пищевой продукции в процессе ее производства

- При приготовлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий необходимо строго соблюдать поточность технологических процессов.
- Приготовление блюд, кулинарных и кондитерских изделий осуществляется персоналом организации общественного питания, имеющим гигиеническую подготовку. Не рекомендуется привлекать персонал для одновременного осуществления работ в рамках различных технологических процессов по обработке пищевых продуктов.
- Производство продукции должно проводиться по технической документации, разработанной в установленном законодательством порядке.
- При проведении массовых общественных мероприятий в целях предотвращения возникновения и распространения инфекционных и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) организациям общественного питания рекомендуется согласовывать ассортимент реализуемых блюд с органами, осуществляющими функции по контролю и надзору в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения по месту размещения организации общественного питания.
- Продукция готовится партиями по мере ее спроса и реализации.
- Обработка сырых и готовых продуктов производится отдельно в специально оборудованных цехах. В организациях, не имеющих цехового деления, с ограниченным ассортиментом выпускаемых блюд допускается обработка сырья и готовой продукции в одном помещении на разных столах.
- **Документы, удостоверяющие качество и безопасность происхождения кулинарной продукции:**
  - бракеражный журнал (с отметкой о дате и времени приготовления). Оценка качества полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий проводится ежедневно, ежедневное ведение бракеражных журналов обеспечивает руководитель организации. Порядок проведения бракеража продукции описан в Положении о бракераже пищи в предприятиях общественного питания (Приложение к Письму Минторга РСФСР от 21.08.1963 N 0848);
  - дневной заборный лист (при отпуске продукции из производства в филиалы, буфеты, в раздаточную);
  - калькуляционная карточка;
  - ветеринарное свидетельство по форме №2 (оригинал), ветеринарная справка по форме № 4 (оригинал) – для продуктов животного происхождения.

## пищевых продуктов

- **Исполнитель обязан** устанавливать для приготовленных им блюд сроки годности, так как без них реализация блюд запрещена. **По истечении сроков годности продукция непригодна к использованию и представляет опасность для потребителя.**
- Срок годности устанавливает изготовитель пищевых продуктов при соблюдении условий хранения, установленных в нормативно – технических документах на продукцию. Срок годности пищевого продукта определяется периодом времени, исчисляемым со дня его изготовления, в течение которого пищевой продукт пригоден к использованию, либо даты, до наступления которой пищевой продукт пригоден к использованию.
- Информация, наносимая на этикетку, маркировку о сроках годности пищевых продуктов должна предусматривать указание: часа, дня, месяца, года выработки для особо скоропортящихся продуктов, продуктов для детского и диетического питания; дня, месяца и года - для скоропортящихся продуктов; месяца и года - для нес скоропортящихся продуктов, а также правил и условий их хранения и употребления.
- **Не допускается переупаковка или перефасовка скоропортящихся пищевых продуктов после вскрытия и нарушения целостности первичной упаковки или тары организации-изготовителя в организациях, реализующих пищевые продукты, с целью установления этими организациями новых сроков годности на продукт и проведения работы по обоснованию их длительности в новой упаковке или таре.**
- Хранение пищевых продуктов, в том числе кулинарной продукции должно осуществляться в соответствии с действующей нормативной и технической документацией при соответствующих параметрах температуры, влажности, светового режима для каждого вида продукции.

## Запрещается оставлять на следующий день

- - салаты, винегреты, паштеты, студни, заливные блюда, изделия с кремом и др. особо скоропортящиеся холодные блюда (кроме тех видов, сроки годности на которые пролонгированы органами и учреждениями госсанэпидслужбы в установленном порядке);
- - супы молочные, холодные, сладкие, супы-пюре;
- - мясо отварное порционированное для первых блюд, блинчики с мясом и творогом, рубленые изделия из мяса, птицы, рыбы;
- - соусы;
- - омлеты;
- - картофельное пюре, отварные макароны;
- - напитки собственного производства.

**В исключительных случаях**, с обязательной отметкой, оставшуюся пищу необходимо охладить и хранить при температуре  $4 \pm 2$  град. С не более 18 ч. Перед реализацией охлажденная пища дегустируется, после чего вновь подвергается тепловой обработке (кипячение, жарка на плите или жарочном шкафу) с повторной дегустацией.

- Срок реализации пищи после вторичной тепловой обработки не должен превышать одного часа. Свежеприготовленная пища не должна смешиваться с остатками от предыдущего дня.
- При необходимости транспортирования готовой продукции она должна доставляться в термосах и в специально выделенной, хорошо вымытой посуде с плотно закрывающимися крышками. Срок хранения горячих первых и вторых блюд в термосах не должен превышать 3 ч. (включая время их транспортировки).
- Сроки годности нескоропортящихся пищевых продуктов, подлежащих расфасовке в потребительскую тару в процессе реализации, не должны превышать сроков годности продукта в первичной упаковке и должны отсчитываться со дня изготовления продукта организацией-изготовителем.

## Требования к персоналу

- Работники, занятые на работах, которые связаны с производством (изготовлением) пищевой продукции и при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с продовольственным (пищевым) сырьем и (или) пищевой продукцией, **проходят обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры** в соответствии с законодательством государства - члена Таможенного союза, а также **гигиеническое воспитание и обучении с последующей аттестацией.**
- Больные инфекционными заболеваниями, лица с подозрением на такие заболевания, лица, контактировавшие с больными инфекционными заболеваниями, лица, являющиеся носителями возбудителей инфекционных заболеваний, **не допускаются к работам, связанным с производством (изготовлением) пищевой продукции.**

## Медицинская книжка

- Работники, занятые на работах, которые связаны с производством (изготовлением) пищевой продукции и при выполнении которых осуществляются непосредственные контакты работников с продовольственным (пищевым) сырьем и (или) пищевой продукцией, проходят обязательные предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, а так же профессиональную гигиеническую подготовку и аттестацию.



## Работники организации обязаны соблюдать следующие правила личной гигиены:

- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в гардеробной;
- перед началом работы тщательно мыть руки с мылом, надевать чистую санитарную одежду, подбирать волосы под колпак или косынку или надевать специальную сеточку для волос;
- работать в чистой санитарной одежде, менять ее по мере загрязнения;
- при посещении туалета снимать санитарную одежду в специально отведенном месте, после посещения туалета тщательно мыть руки с мылом;
- при появлении признаков простудного заболевания или кишечной дисфункции, а также нагноений, порезов, ожогов сообщать администрации и обращаться в медицинское учреждение для лечения;
- сообщать обо всех случаях заболеваний кишечными инфекциями в семье работника;
- при изготовлении блюд, кулинарных изделий и кондитерских изделий снимать ювелирные украшения, часы и другие бьющиеся предметы, коротко стричь ногти и не покрывать их лаком, не застегивать спецодежду булавками;
- не курить и не принимать пищу на рабочем месте (прием пищи и курение разрешаются в специально отведенном помещении или месте).

- При осуществлении деятельности организации общественного питания, руководитель должен разработать, внедрить и поддерживать процедуры, основанные на принципах ХАССП.

**Для обеспечения безопасности в процессе производства пищевой продукции руководитель предприятия должен утвердить программу производственного контроля, в которой определены:**

- перечень опасных факторов, которые могут привести в процессе изготовления кулинарных изделий к выпуску в обращение пищевой продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов;
- перечень критических контрольных точек процесса изготовления кулинарных изделий, для которых необходим контроль;
- предельные значения параметров, контролируемых в критических контрольных точках;
- порядок мониторинга критических контрольных точек процесса изготовления;
- установление порядка действий в случае отклонения значений показателей от установленных предельных значений;
- периодичность проведения проверки на соответствие выпускаемой в обращение пищевой продукции нормативных документов;
- периодичность проведения уборки, мойки, дезинфекции, дератизации и дезинсекции производственных помещений, чистки, мойки и дезинфекции технологического оборудования и инвентаря, используемых в процессе производства (изготовления) пищевой продукции;
- меры по предотвращению проникновения в производственные помещения грызунов, насекомых, синантропных птиц и животных.

# Особенности реализации продукции общественного питания

## Продукцию общественного питания реализуют:

- в зале предприятия общественного питания с потреблением на месте: методом самообслуживания (через раздаточные линии, "шведский стол", "салат-бар", прилавки и др.), через официантов и барменов;
- на вынос по заказам потребителей;
- через магазины и отделы кулинарии и столы заказов по месту изготовления;
- вне предприятия (в раздаточных и доготовочных предприятиях питания, в магазинах (отделах) кулинарии, в собственной мелкорозничной сети, в других предприятиях общественного питания, при оказании кейтеринга в виде выездного обслуживания - проведения событийного кейтеринга, предоставления услуг повара и официанта на дому, доставки организациям, физическим лицам на рабочие места, места обучения, на дом, в купе железнодорожного вагона и др.);
- через розничную торговую сеть.



- В заказе потребителя могут быть изложены требования по срокам оказания услуги, по объему, по ассортименту, по цене и так далее. При этом если потребитель дает указания, которые могут снизить качество услуги, исполнитель обязан сразу сообщить об этом потребителю.
- При реализации температура горячих жидких блюд (супов, соусов) и напитков должна быть не менее 75 °С, горячих блюд и закусок, гарниров - не менее 65 °С, салатов, холодных закусок, холодных супов, холодных сладких блюд и напитков - не более 14 °С.
- Сроки хранения блюд и кулинарных изделий в горячем состоянии на мармите, горячей плите, в термосах, гастрономических емкостях, емкостях с подогревом для "шведского стола", при температуре не ниже 65 °С не должны превышать три часа с момента их изготовления и расфасовки.
- Холодные блюда, закуски и напитки должны быть выставлены в порционированном виде в охлаждаемые прилавки-витрины, "салат-бары", которые пополняют продукцией по мере ее реализации в течение не более одного часа.
- Продукцию общественного питания в виде полуфабрикатов, охлажденных, замороженных и горячих блюд и кулинарных изделий, хлебобулочных, мучных кондитерских изделий, реализуемую на вынос (вывоз) по заказам потребителей, в магазинах (отделах) кулинарии и через столы заказов упаковывают непосредственно в потребительскую упаковку. В качестве потребительской упаковки используют пакеты, коробки, лотки и контейнеры из полимерных и других упаковочных материалов, термоусадочную пленку, термосы, термопакеты, ланч-боксы, снэк-боксы и другую тару.
- Для обслуживания кейтеринговых мероприятий используют закрывающиеся контейнеры, боксы, термоконтейнеры, сумки-холодильники и другие аналогичные емкости, снабженные маркировочным ярлыком. Ярлыки сохраняются до конца обслуживания мероприятий.

## Особенности розничной продажи алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания

- Продажа алкогольной продукции, в том числе при оказании услуг общественного питания, запрещена в следующих местах (п. п. 2, 3, 6 ст. 16 Закона N 171-ФЗ):
- 1) в зданиях, строениях, сооружениях, помещениях, которые находятся во владении, пользовании и в которых непосредственно осуществляется деятельность образовательных организаций, а также юридических лиц и (или) ИП, осуществляющих образовательную деятельность, обучение, медицинскую деятельность либо деятельность в области культуры. Исключение составляет розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания в концертных и театральных залах, парках;
- 2) на спортивных сооружениях, которые являются объектами недвижимости и права на которые зарегистрированы в установленном порядке;
- 3) на оптовых и розничных рынках. Исключение составляет розничная продажа алкогольной продукции с содержанием этилового спирта не более 16,5% при оказании услуг общественного питания;
- 4) на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообщения, на остановочных пунктах его движения (в том числе на станциях метрополитена), на автозаправочных станциях. Исключение составляет розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания на железнодорожном, водном и воздушном транспорте междугороднего и международного сообщения, а также на железнодорожном, водном и воздушном транспорте, не относящемся к транспорту общего пользования;
- 5) на вокзалах, в аэропортах и прилегающей к ним территории. Исключение составляют розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания и розничная продажа алкогольной продукции в магазинах беспошлинной торговли, а также размещения алкогольной продукции на бортах водных и воздушных судов в качестве припасов;
- 6) в местах массового скопления граждан в период проведения публичных мероприятий и на прилегающих к таким местам территориях;
- 7) в нестационарных торговых объектах. Исключение составляет розничная продажа алкогольной продукции с содержанием этилового спирта не более 16,5% при оказании услуг общественного питания;
- 8) на территориях, прилегающих к зданиям, строениям, сооружениям, помещениям, которые находятся во владении, пользовании и в которых непосредственно осуществляется деятельность образовательных организаций (за исключением организаций дополнительного образования и дополнительного профессионального образования), организаций, осуществляющих обучение несовершеннолетних, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих медицинскую деятельность;
- 9) на территориях, прилегающих к спортивным сооружениям, которые являются объектами недвижимости и права на которые зарегистрированы в установленном порядке. Исключение составляет розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания, кроме времени проведения детско-юношеских спортивных мероприятий;
- и другие.
- Продажа алкогольной продукции несовершеннолетним запрещена.

## Информация, обязательная для доведения до потребителя

- Предприятия (объекты) общественного питания всех типов обязаны в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, - на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.
- На вывеске организации общественного питания должна быть указана следующая обязательная информация: фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы.
- Режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Режим работы исполнителя - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно. В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

## *Неправильная вывеска*





13/09/2017 15:35

## Информация об исполнителе услуг

- Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию (реализация алкогольной продукции), то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.
- Если исполнителем является индивидуальный предприниматель, то он должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.
- Информацию об услугах доводят до сведения потребителей в наглядной и доступной форме посредством оформления информационных стендов или папок для потребителей, в меню, преysкурантах или иными способами, принятыми исполнителем услуг.
- Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, преysкурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания. Предприятия (объекты) питания должны иметь меню различного дизайна на государственном языке и винную карту (и/или чайную, кофейную, десертную карты), по оформлению соответствующие специализации. Меню оформляется типографским или компьютерным способом. Допускается использование альтернативных форматов меню (грифельных досок, стендов, световых табло, сенсорных мониторов и дисплеев и др.). В буфетах, кафетериях, магазинах кулинарии оформляют преysкуранты и ценники на реализуемые продукты питания.

## Информация об оказываемых услугах (выполняемой работе) в обязательном порядке должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);
- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;
- В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).
- Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.
- Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

## Порядок оказания услуг общественного питания

- Договор на оказание услуг общественного питания является публичным договором.
- Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.
- Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей. При этом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).
- **В соответствии с Правилами оказания услуг в сфере общественного питания** услуга может быть оказана по предварительному заказу. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.
- Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.



## Оплата услуг общественного питания

- Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового чека или иного документа (счёт, или другие виды), подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем.
- Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.
- Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату, а также обуславливать оказание одних услуг обязательным исполнением других. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

## услуг общественного питания

- Гражданский кодекс РФ от 26.01.1996 г;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";
- Федеральный закон от 02.01.2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов";
- Федеральный закон от 22.11.1995 г. N 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции";
- Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг в сфере общественного питания»;
- Постановление Правительства от 19.01.1998 г, № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров»;
- Постановление Правительства РФ от 16.07.2009 N 584 (ред. от 04.03.2017) "Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности";
- Приказ Минторга РСФСР от 28.09.1973 N 346 "Об утверждении Инструкции о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания"

- ТР ТС 021/2011 «Технический регламент Таможенного союза. О безопасности пищевой продукции»;
- ТР ТС 022/2011 Технический регламент Таможенного союза. Пищевая продукция в части ее маркировки;
- ТР ТС 029/2012. Технический регламент Таможенного союза. Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств;
- ТР ТС 023/2011 Технический регламент Таможенного союза. Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей;
- ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки»;
- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции»;
- ТР ТС 034/2013. «О безопасности мяса и мясной продукции»

- ГОСТ 30390-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия;
- ГОСТ Р 55323-2012 "Услуги общественного питания. Идентификация продукции общественного питания. Общие положения";
- ГОСТ Р 55051-2012 "Услуги общественного питания. Общие требования к кейтерингу";
- ГОСТ Р 56766-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания. Требования к изготовлению и реализации»;
- ГОСТ Р 51705.1-2001 «Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования»;
- ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»;
- СП 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья";
- СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»;
- СанПиН 2.3.2.1078-01 «Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы»;
- иные нормативно-правовые акты.

## Основные правонарушения в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека при предоставлении услуг общественного питания

1. Нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения (**статья 6.3 КоАП РФ**);
2. Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений, зданий, сооружений и транспорта (**ст. 6.4 КоАП РФ**);
3. Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения (**ст. 6.6 КоАП РФ**);
4. Несоблюдение экологических и санитарно-эпидемиологических требований при обращении с отходами производства и потребления, веществами, разрушающими озоновый слой, или иными опасными веществами (**ст. 8.2 КоАП РФ**);
5. Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов (**ст. 14.43 КоАП РФ**);
6. Нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия (**ст. 14.45 КоАП РФ**);

7. Нарушение порядка маркировки продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия (**ст. 14.46 КоАП РФ**);
8. Нарушение обязательных требований к маркировке пищевой продукции, полученной с применением генно-инженерно-модифицированных организмов или содержащей такие организмы (**ст. 14.46.1 КоАП РФ**);
9. Производство или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации (**ст. 15.12 КоАП РФ**);
10. Оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг (**ст. 14.4 КоАП РФ**);
11. Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации (**ч.1 ст.14.5 КоАП РФ**);
12. Обман потребителей (**ст. 14.7 КоАП РФ**);
13. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе (**ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ**);
14. Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленных законодательством защите прав потребителей (**ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ**);
15. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (**ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ**);
16. Нарушение юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем установленного порядка представления уведомлений о начале осуществления предпринимательской деятельности (**ст. 19.7.5-1 КоАП РФ**).

Кроме того, Уголовный кодекс РФ предусматривает наступление уголовной ответственности за следующие деяния, совершенные в сфере оказания услуг общественного питания, при наличии квалифицирующих признаков (совершенные в крупном размере, группой лиц по предварительному сговору, организованной группой, в особо крупном размере):

- Статья 171.1 - производство, приобретение, хранение, перевозка или сбыт товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

*Например, продажа немаркированной алкогольной продукции и (или) немаркированных табачных изделий, совершенная в крупном либо особо крупном размерах. При этом крупным размером признается стоимость немаркированной алкогольной продукции и (или) немаркированных табачных изделий, превышающая сто тысяч рублей, а особо крупным - один миллион рублей.*



**Благодарю за внимание !**